

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Dewasa ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tajam. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah. Seperti yang

dikemukakan pada paragraf pertama, bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah pihak perbankan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik.

Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing. Pemberian pelayanan yang berkualitas

bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman, dkk (1988), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain *keandalan (reliability)*, *empaty (empathy)*, *jaminan (assurance)*, *daya tanggap (responsiveness)*, *bukti fisik (tangibles)*. Variabel-variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para pelanggan. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yang akan dibahas yaitu **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI CABANG SUKOHARJO”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang penelitian di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan, empaty, jaminan, daya tanggap dan bukti fisik terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?
2. Apakah ada pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandaln, empaty, jaminan daya tanggap dan bukti fisik manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis lebih spesifik tentang pengaruh antar variable yaitu:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh variabel keandalan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?
- 2) Untuk menganalisis pengaruh variabel empathy terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?
- 3) Untuk menganalisis pengaruh variabel jaminan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?
- 4) Untuk menganalisis pengaruh variabel daya tanggap terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?
- 5) Untuk menganalisis pengaruh variabel bukti fisik terhadap loyalitas nasabah BRI cabang Sukoharjo?

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan teori ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran dan secara spesifik akan memahami kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI cabang Sukoharjo?

2) Manfaat Praktis

Memberikan gambaran secara nyata tentang kualitas pelayanan yang di rasakan oleh konsumen pada pelayanan Bank BRI cabang Sukoharjo terhadap loyalitas nasabahnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat

menjadi pertimbangan bagi bank untuk menganalisis kebijakan yang ada pada bank tersebut.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dari pokok penelitian secara sistematika berisi informasi mengenai materi dan hal yang di bahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang, untuk selanjutnya menguraikan mengenai rumusan masalah dan di uraikan mengenai tujuan serta manfaat penelitian, kemudian di akhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan penelitian ini yaitu menguraikan mengenai pengertian kualitas pelayanan dan pengertian loyalitas nasabah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, populasi, jenis dan sumber data, serta metodologi analisis yang di pakai dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan atau hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang di peroleh dari pembahasan, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran yang di rekomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN